

ANDINO

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: schilligerfranziska@hotmail.com

6 de febrero de 2023, 19:09



Muchas gracias por su comunicación Franziska Schilliger Almonte.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Franziska Schilliger Almonte
Sede: JUL
Tipo de documento: DNI
Número: 48217802
Correo electrónico: schilligerfranziska@hotmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Peru
Dirección: Urb.Los Keñuales L 13
Teléfono: 951213089

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Mi familia necesitaba un cupón en el vuelo humanitario a Lima por motivos de salud, necesita un operación en Lima . Hemos esperado tres días y no logramos que recibimos un asiento. El general de la policía nos pidió 150 soles y recién nos daban un asiento. Eso no esta bien!!
Elementos Probatorios: No consignado.
Link de descarga de archivo: No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

© 2021 Aeropuertos Andinos del Perú. All rights reserved.



RESOLUCIÓN N° 0001-2023-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0001-2023-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Franziska Schilliger Almonte

Juliaca, 8 de febrero del 2023

VISTO:

El reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-JUL de fecha 6 de febrero del 2023, interpuesto por Franziska Schilliger Almonte, quien se identifica con DNI N° 48217802 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional “Inca Manco Cápac” de la ciudad de Juliaca (en adelante, el Aeropuerto).

CONSIDERANDO:

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia, tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16° del Reglamento.

Que, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

“Mi familia necesitaba un cupón en el vuelo humanitario a Lima por motivos de salud, necesita un operación en Lima . Hemos esperado tres días y no logramos que recibimos un asiento. El general de la policía nos pidió 150 soles y recién nos daban un asiento. Eso no esta bien!!” (SIC).

Que, sobre el particular, corresponde mencionar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios y no tiene injerencia ni responsabilidad por los servicios de transporte aéreo que son prestados por las líneas aéreas a sus pasajeros y menos aún por los vuelos que realizan las Fuerzas Armadas o la Policía Nacional del Perú y la decisión que adopta su personal.

Que, lo que corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y lo viene realizando con la mayor celeridad posible, es recuperar la infraestructura aeroportuaria afectada por los lamentables hechos acontecidos que son de público conocimiento a fin de contribuir en la recuperación de las operaciones aéreas comerciales y civiles en beneficio de los pasajeros,



es decir, de las personas que utilizan el aeropuerto para desplazarse y estar preparados para que la líneas aéreas operen cuando las condiciones de seguridad así lo permitan.

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, debido a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia sobre la decisión de las Fuerzas Armadas o la Policía Nacional del Perú sobre los vuelos a su cargo, por lo que no puede pronunciarse sobre el reclamo interpuesto, dejando a salvo el derecho de la Reclamante de recurrir a las autoridades competentes para que se pronuncien sobre los hechos que menciona en su reclamo si así lo estima conveniente.

Finalmente, resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: declarar Improcedente el reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-JUL interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante las autoridades competentes en decidir sobre los vuelos que realizan las Fuerzas Armadas o la Policía Nacional del Perú, no obstante comprender su malestar.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.



Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

ANDINO

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 001-2023-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: schilligerfranziska@hotmail.com

8 de febrero de 2023, 12:11

Buenas Tardes Srta. Franziska Schilliger

Por medio de la presente le saludamos cordialmente y en atención al asunto.

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 001-2023-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular, me despido de Usted afirmando mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales

Pamela Chahuara Surco
Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac"
Av. Aviación s/n San Roman, Puno - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

 **Resolución N 0001-2023-AAP-WEB-JUL.pdf**
258K